DG-P-10.QUEJAS Y APELACIONES

ATENCIÓN A QUEJAS

CLIENTE/STAKEHOLDERS

- **INICIO**
- Presentar queja o apelación
- Recibir respuesta
- ¿Satisface la queja?
  - **SÍ** → FIN
  - **NO** → Presentar apelación sustentatoria

PERSONAL

- Recibir queja o apelación
- Registrar queja o apelación — **F-DG-046** Registro de Quejas y apelaciones
- Derivar a la Dirección de Calidad

DIRECCIÓN DE CALIDAD

- Validar
  - **NO** → Notificar la improcedencia → FIN
  - **SÍ** → Proceder de acuerdo al procedimiento — **DG-P-010** Quejas y apelaciones
- Notificar atención

GERENCIA GENERAL

ATENCIÓN A APELACIONES

CLIENTE/STAKEHOLDERS

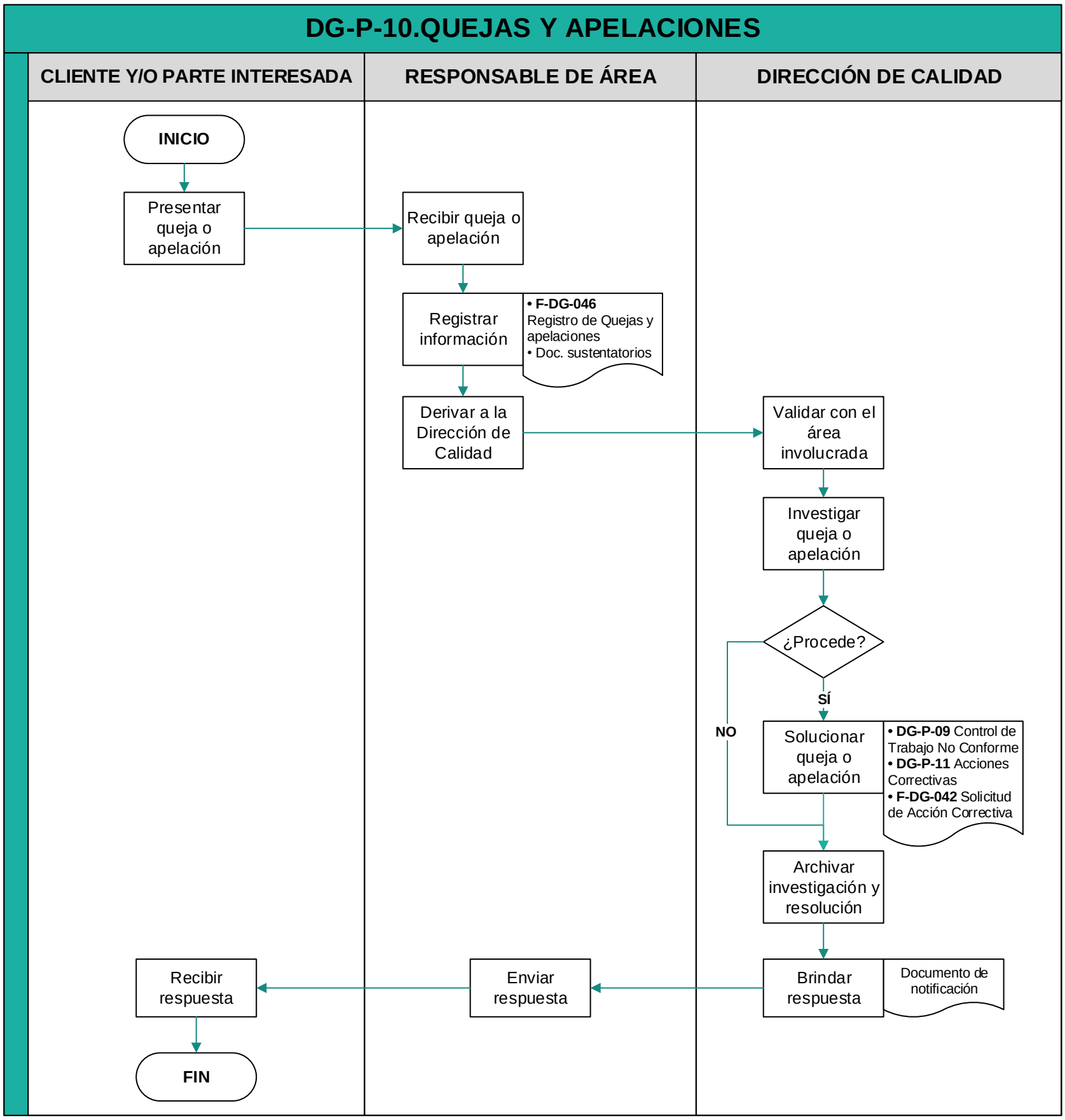
- Recibir decisión final — Copia de Informe de apelación
- **FIN**

PERSONAL

DIRECCIÓN DE CALIDAD

- Informar a la Gerencia General
- Registrar queja o apelación — **F-DG-046** Registro de Quejas y apelaciones
- Proceder de acuerdo al procedimiento — **DG-P-010** Quejas y apelaciones
- Notificar decisión final — Informe de apelación

GERENCIA GENERAL

- Evaluar y derivar apelación

DG-P-10.QUEJAS Y APELACIONES